

DELIBERA N. 2

***** / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/696448/2024)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 19/03/2025;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24 marzo 2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni ([Co.re.com.](#)) della Regione Autonoma della Sardegna" e [ss.mm.ii.](#);

VISTA l’istanza di ***** del 07/08/2024 acquisita con protocollo n. 0216898 del 07/08/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 31/07/2024, la società ***** (codice fiscale/P.IVA *****), in persona del legale rappresentante ***** (codice fiscale *****), ha presentato in data 07/08/2024 l'istanza, ai sensi degli articoli 14 e segg. del Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile – Teletu).

L'istante contesta la fattura n. AQ5108117, emessa dall'operatore in data 22/05/2024, per le seguenti motivazioni:

- risulterebbero conteggiate 4 licenze Microsoft a fronte di un contratto stipulato per 2 sole licenze;

- risulterebbe addebitato l'importo di € 68,71 per il link afferente al nr. di telefono fisso 079-2****52 pure a fronte del passaggio ad altro gestore avvenuto nel mese di aprile 2024.

Dopo aver evidenziato che il mese di marzo u.s. ricomprendeva anche il voucher MISE C. (bonus connettività del MIMIT-ex MISE), la società ***** conclude chiedendo: lo storno di € 400,00, comprensivi degli oneri relativi alla gestione degli errori commessi dal gestore nell'emissione delle ultime fatture.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva trasmessa in data 09/10/2024, nel rispetto dei termini stabiliti dal Regolamento, Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), ha domandato il rigetto dell'avversa istanza, evidenziandone l'infondatezza in fatto e in diritto, non essendo stata riscontrata alcuna anomalia nell'erogazione del servizio a favore dell'utente e nella relativa fatturazione.

Nello specifico, l'operatore rappresenta:

- di aver regolarmente provveduto ad eseguire il rimborso delle somme oggetto di doglianza in riferimento alla fattura n. AQ05108117 del 22/05/2024;

- di aver correttamente disattivato il link 11152862 afferente al nr. di telefono fisso 079-2****2 a seguito del passaggio di detta utenza ad altro operatore avvenuto nell'aprile 2024;

- che l'istante ha esportato solo il numero principale (mediante una NP), risultando ancora attiva la linea aggiuntiva e il relativo link dati per i quali non è pervenuta richiesta di disattivazione.

Vodafone SpA eccepisce, inoltre, l'inammissibilità di qualsivoglia richiesta di risarcimento del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso, evidenziando la mancanza di prove a sostegno della tesi dell'istante e l'assenza di reclami scritti. Dato atto della presenza di un insoluto di € 522,84 a carico dell'utente, l'operatore conclude domandando: in via principale, il rigetto delle avverse richieste perché infondate in fatto ed in diritto; in via subordinata, nella denegata ipotesi di accertamento di responsabilità e di condanna al pagamento, lo scomputo dell'insoluto dal quantum dell'eventuale indennizzo.

3. Repliche dell'istante

In data 12/12/2024 l'istante, per il tramite del delegato, ha depositato in atti ulteriori documenti accompagnati da note difensive, chiedendo contestualmente l'audizione del gestore Openfiber-Wind (terzo rispetto al presente procedimento) per la conferma di quanto ivi addotto, richiesta quest'ultima, alla quale il Responsabile dell'istruttoria non ha ritenuto di dover dare seguito, ai sensi dell'art. 18 del Regolamento.

4. Motivazione della decisione

L'udienza di discussione, alla quale hanno partecipato entrambe le parti si è tenuta in data 12/12/2024 (così a seguito di rinvii richiesti dal delegato dell'istante) e si è conclusa con un mancato accordo.

In via pregiudiziale l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Dalla documentazione in atti emerge la tardività della documentazione e delle note difensive trasmessi dall'istante in data 12 dicembre 2024 rispetto ai termini concessi in sede di comunicazione di avvio del procedimento.

Nel merito.

Esaminati gli atti e i documenti allegati al fascicolo procedimentale, si ritiene che l'istanza non meriti accoglimento. Entrambe le contestazioni sollevate nell'istanza (rectius, il conteggio di 4 licenze Microsoft in luogo di 2 e l'addebito di € 68,71 per il link afferente al nr. di telefono fisso 079-2*****2 a fronte del passaggio del passaggio ad altro gestore) risultano generiche e non circostanziate.

Si evidenzia che l'istante non deposita la fattura contestata né, tantomeno, il contratto stipulato con Vodafone Italia SpA, fonte negoziale del suo diritto a pretendere il corretto adempimento da parte dell'operatore.

Nel formulario il medesimo fa inoltre riferimento all'esistenza di intervenuti "accordi con l'agenzia" che avrebbero stabilito la gratuità di 2 licenze ma, allo stato degli atti, non sussiste alcun supporto probatorio atto a consentire qualsivoglia valutazione. Preme precisare che nella procedura di definizione delle controversie trovano applicazione le regole generali relative all'onere della prova.

Segnatamente, si richiama l'art. 2697 del Codice Civile che dispone quanto segue: "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"; si richiama inoltre il principio espresso dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione con la sentenza del 30 ottobre 2001, n. 13533 (cui si è conformata la

successiva giurisprudenza di legittimità: ex multis, Cass. Civile, Sez. III, 18 febbraio 2020, n. 3996; Sez. II, 24 gennaio 2020, n. 1634; Sez. II, 20 gennaio 2010, n. 936), secondo cui spetta al debitore provare il fatto estintivo dell'altrui pretesa costituito dall'avvenuto adempimento; ad abundantiam, si richiama altresì il costante orientamento dell'AGCOM, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione.

Ebbene, nel caso in esame non può ritenersi adempiuto l'onere probatorio che la richiamata normativa pone in capo all'istante.

Quest'ultimo avrebbe dovuto depositare il contratto e la fattura contestata, precisando le singole voci per le quali richiedeva lo storno, spettando poi all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato.

Al contrario, la società ******, che pur lamenta una difformità nella fatturazione (e senza indicare l'importo effettivamente dovuto), non ha prodotto alcun documento a sostegno delle sue pretese, né tantomeno ha dimostrato l'esistenza di ipotetici sopraggiunti "accordi" (sotto tal ultimo profilo, si vedano anche le delibere Agcom n. 91/15/CIR, 180/20/CIR, 18/22/CIR, nella parte in cui sanciscono il rigetto della domanda dell'utente che non provi i fatti posti a fondamento della sua domanda, allorquando si tratti di fatti la cui prova non può esser richiesta all'operatore).

Si osserva, vieppiù, che Vodafone SpA dichiara di aver provveduto al rimborso delle somme oggetto di doglianza a seguito del passaggio dell'utenza fissa 079-2*****2 ad altro gestore nell'aprile 2024; l'operatore deposita agli atti la fattura contestata e uno "screen di sistema" dal quale risulterebbe l'emissione di nota di credito, in data 12/06/2024, per € "-28,49. A tal riguardo, l'utente non ha replicato per iscritto né ha sollevato eccezioni in udienza.

Concludendo, sulla base delle risultanze istruttorie, l'istanza della società ******, generica e non circostanziata, va rigettata (ex multis, Delibera Agcom 68/16/CIR).

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto dell'istanza.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Cagliari, 19 marzo 2025

IL PRESIDENTE
Mario Cabasino